

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PODNIKOHOSPODÁŘSKÁ

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
Out of court solution of consumer's process

Student: Marcela Mišková
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Renata Burdiláková

Ostrava 2009

Místop ísefn prohlá-uji, že jsem celou práci, včetně graf , vypracovala samostatn .

V Ostrav dne í í í í í í í .

í í í í í í í í í í í í í í ..

jméno a p íjmení studenta

OBSAH:

1. ÚVOD.....	5
2. TEORETICKÁ VÝCHODISKA	6
2.1 VÝVOJ OCHRANY SPOT EBITELE V DÁVNÝCH CIVILIZACÍCH	6
2.2 VÝVOJ NA NAŠEM ÚZEMÍ	7
2.3 INSTITUCIONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ OCHRANY SPOT EBITELE	8
2.4 ÚSTĚDNÍ ORGÁNY STÁTNÍ SPRÁVY INNÉ V OBLASTI OCHRANY SPOT EBITELE	9
2.4.1 Ministerstvo průmyslu a obchodu R.....	9
2.4.2 Ministerstvo zemědělství R.....	10
2.4.3 Ministerstvo zdravotnictví R.....	10
2.4.4 Ministerstvo kultury R.....	10
2.5 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR	11
2.6 MEDIACE	12
2.6.1 Historie mediace	12
2.6.2 Mediátor.....	13
2.6.3 Proces mediace a její průběh.....	14
2.7 ROZHODNUTÍ ŘEŠENÍ.....	17
2.7.1 Historie rozhodnutí řešení.....	17
2.7.2 Rozhodce	18
2.7.3 Rozhodnutí řešení a jeho průběh.....	19
2.8 METODY POUŽITÍ PŘI ANALÝZE MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR	20
2.8.1 Dotazník.....	20
2.8.2 Vývojový diagram.....	21
3. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR Z PRAKTICKÉHO HLEDISKA	21
3.1 POSTUP MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR	21
3.1.1 Základní pojmy.....	22
3.1.2 Zahájení řešení.....	22
3.1.3 Mediace podle mediačního řádu.....	24
3.1.4 Rozhodnutí řešení podle rozhodčího řádu.....	25
3.1.5 Konec řešení.....	29
3.1.6 Procesní střížnosti	30
3.1.7 Společná ustanovení.....	31
3.1.8 Příklad z praxe.....	31
3.1.9 Porovnání mimosoudního a soudního řešení spot ebitelských spor	33
3.1.10 Vyřízení dotazníku pro získání reakcí osob zúčastněných na sporu.....	33
4. SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ.....	36
4.1 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR	36
4.1.1 Zahájení řešení.....	36
4.1.2 Mediace podle mediačního řádu.....	39
4.1.3 Rozhodnutí řešení podle rozhodčího řádu.....	39
4.1.4 Konec řešení.....	40
4.1.5 Porovnání mimosoudního a soudního řešení spot ebitelských spor	41
4.1.6 Vyřízení dotazníku pro získání reakcí osob zúčastněných na sporu	41
5. ZÁVĚR.....	43

SEZNAM ZKRATEK

PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

SEZNAM PŘÍLOH

1. ÚVOD

V minulosti se obchodníci drželi především toho, aby si nepoškodili své dobré jméno, nebo to znamenalo pro obchodníky mnoho. Podnikalo se a prodávalo v malých oblastech, kde se zákazníci zpravidla mezi sebou znali. Současná doba poskytuje již jiné možnosti, společnost se rozvinula do takové míry, že si obchodníci s jednotlivými zákazníky v podstatě nedělají starosti, často zneužívají neznalosti i nepozornosti zákazníka a obohacují se tak na úkor spotřebitelů, kteří se ne vždy umí proti nekalému jednání obchodníků bránit.

V takovém případě je třeba vyhledat pomoc, která je poskytnutá zákazníkům nabízena například prostřednictvím organizace Sdružení obrany spotřebitelů i jiných spotřebitelských organizací. Pokud ani tyto možnosti nepomohou, stále stojí na zákaznické straně zákon, jehož vymáhání bývá mnohdy nelehkým procesem. Pokud by byly opomenuty vysoké finanční náklady tohoto soudního řízení, stále je zde časová zdlouhavost. Oba tyto faktory často spotřebitele odradí od domáhání se jeho práva.

Z tohoto důvodu byl v České republice v roce 2008 spuštěn projekt, který má být spotřebitelům nápomocný – Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterým se budu v bakalářské práci zabývat.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat problematiku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice (na základě poskytnutých údajů a pravidel řízení, podle kterých tento program probíhá), ohodnotit jeho zavedenou formu, shrnout jeho výhody i nevýhody a následně navrhnout doporučení zvýšení efektivity tohoto programu.

2. TEORETICKÁ VÝCHODISKA

2.1 VÝVOJ OCHRANY SPOTŘEBITELE V DÁVNÝCH CIVILIZACÍCH

Ochrana spotřebitele má dlouhou minulost. Je spojena již s dávnými civilizacemi, ve kterých se začal vyvíjet právní systém.

Státní organizace, se kterými můžeme vývoj spojit, je velké množství. Zmíníme tedy jen pár základních (převážně ty z nejstarších civilizací).

Jednou z těchto je Egypt. V této civilizaci byly již zákony uchovávány v psané formě, a to na papyrových svitcích nebo na svitcích kůže. Skladovány byly v královském soudním archívu a kopie byly uloženy na všech soudních dvorech v celém Egyptu. Za první zákonodárce jsou považováni Meni, Sasychis, Sesoosis, Amasis. Ovšem díky Ahmósovi došlo k uhlášení prvních, leč primitivních pravidel, týkajících se závazků mezi obchodníky a prostými kupci.

Další významnou je Mezopotámie. V této zemi se začal nejproslulejší památku v oblasti práva považuje Chammurapiho zákoník, který je vyryt klínovým písmem do desí ového sloupu. Tento sloup má na výšku více než 2 metry a obsahuje zákony z oblasti trestního, občanského a obchodního práva.

V tomto vývoji nemůžeme chybět starověké Řecko nebo spíše Atény. Zde se projevil v oblasti práva nejen jeden vědec a filozof. Ale jediným, kterého zmíním, je Aristoteles a to proto, že rozlišuje závazky vzniklé smluvní a mimosmluvní. Samozřejmě, že mimosmluvní vztahy se vyvinuly dříve vzhledem k nepsanému právu, ale později se začaly převážně používat vztahy smluvní.

Největší rozpracovanosti právního systému bylo dosaženo v římské říši. Důkladně rozpracovali právo rodinné, věcné, dědické, ale i právo závazkové. Římané rozpracovali i tolik smluv, které fungují v právním systému dodnes. Zmíním hlavně kupní smlouvu, kde se objevují náznaky již ochrany spotřebitele. Vzhledem k prodávajícímu v římské říši vznikají prodávajícímu povinnosti svázané s právními a faktickými vadami prodávajícího zboží. Římské právo bylo tedy natolik rozpracováno, že dokázalo kupujícímu poskytnout dostatečnou ochranu.

2.2 VÝVOJ NA NAŠEM ÚZEMÍ

Nyní něco málo k vývoji našeho území. České království znalo odpovědnost za vady již ve středověku, ovšem nejdříve byly známy pouze vady právní, až v pozdější době byly uznány vady faktické. Významné byly rovněž cechovní předpisy, které do doby, než byly založeny manufaktury, regulovaly množství výrobků a jejich ceny na trhu. S nástupem průmyslové výroby ztratily cechy svůj význam a pro českou a Moravskou zemi byl zaveden flibnostenský řád.

Ten stanovil povinnosti označování provozoven, označování výrobků, zajištění hygieny, apod. Obsahoval také kontrolní a sankční oprávnění a v případě porušení některých pravidel bylo možno udělit trest vzení a trest smrti.

V soukromém právu byla ochrana zajištěna asi od roku 1811 Všeobecným zákoníkem občanským. Tento zákoník upravoval práva a povinnosti smluvních stran, které vyplývaly z uzavřených smluv. Kromě flibnostenského řádu bylo v 19. a na začátku 20. století vydána řada veřejnoprávních předpisů. Například zákon o výprodejích, o obchodu s máslem, sýrem, o obchodu s vínem apod. Ve 30. letech 20. století se objevují první zákony o nekalé soutěži a o kartelovém právu.

Po dobu mezi světovými válkami se ještě ochrana spotřebitele nevyvíjela tak razantně vzhledem k tomu, že se obchodovalo v malých oblastech a obchodníci, kteří své zákazníky znali osobně, záleželo na tom, aby si nepokazili své dobré jméno. Později již ale v rámci rozvoje dopravy, infrastruktury, informačních technologií apod., se začali rozvíjet větší obchody a po dnešní době velká obchodní centra. Zákazník tak přišel o dobrý vztah k prodávajícímu, o možnost se informovat u odborníků o tom, co si poizuje. Proto začalo vznikat tak velké množství spotřebitelských vztahů.

Pod vlivem tohoto vývoje se v Americe rozvinula organizace pro právní ochranu spotřebitelů, která se později rozšířila do všech vyspělých států jako jsou například Francie, Německo, Velká Británie, Skandinávie, Japonsko atd.

2.3 INSTITUCIONÁLNÍ SPOT EBITELE

ZAJIŠTĚNÍ

OCHRANY

V naší zemi máme moc zákonodárnou, výkonnou a soudní. Zatímco moc zákonodárná ani soudní nemá v oblasti ochrany spotřebitele žádné specializované orgány, moc výkonná takové orgány má. I když zmíněné dvě složky státní moci nemají speciální orgány, podílejí se na ochraně spotřebitele významným způsobem. Moc zákonodárná vytváří nové právní normy, které upravují spotřebitelské vztahy a moc soudní rozhoduje při porušení těchto norem o správném způsobu náhrady nebo opravy ve spotřebitelském sporu.

Moc výkonná, jak stanoví Ústava ČR, je na nejvyšší úrovni představována prezidentem a vládou ČR. Vláda vedle normotvorné funkce má i významnou kontrolní funkci a to pomocí jednotlivých ministerstev, kterých se problematika ochrany spotřebitele dotýká. Vlastní výkon státní správy pak provádějí nejrozličnější orgány veřejné správy na ústřední, regionální a místní úrovni. Prostřednictvím těchto orgánů dochází k rozhodování o jednotlivých věcech a k aplikaci příslušných právních předpisů. Tyto orgány veřejné správy můžeme dle:

- 1) podle územní působnosti
 - ústřední (centrální)
 - oblastní (regionální)
 - místní (lokální)
- 2) podle věcné působnosti
 - orgány obecné
 - orgány zvláštní

2.4 ÚSTŘEDNÍ ORGÁNY STÁTNÍ SPRÁVY V OBLASTI OCHRANY SPOTŘEBITELE

Ústřední orgány státní správy mají na starost všechno, co je ve spojitosti s ochranou spotřebitele, počínaje přípravou právních předpisů programových dokumentů, vytvářením základních politik, a tak podobně. Tyto orgány státní správy představíme jen zkráceně. Problematika je upravena právní normou¹, která je označována jako kompetenční zákon. Právo ochrany spotřebitele se nedá přidat do kompetence jediného ústředního orgánu. Provedeme analýzu ve věcných aspektech ochrany spotřebitele a podíváme se na to, jaké aspekty spadají pod ústřední orgány státní správy.

2.4.1 MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR

Nejvíce aspektů ochrany spotřebitele spadá k tomuto ministerstvu. Pravomoci Ministerstva stanoví kompetenční zákon².

Tento paragraf stanoví ministerstvo jako ústřední orgán na úseku průmyslové výroby zejména jejích druhů, dále pro vnitřní obchod a ochranu spotřebitelů, zahraniční obchod, pro věci malých a středních podniků a věcnosti, technickou normalizaci apod.

Pod ministerstvo spadají tyto orgány státní správy podle kompetenčního zákona:

- Česká obchodní inspekce (ČOI)
- Věcnostenský úřad
- Puncovní úřad
- Státní energetická inspekce
- Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví
- Český úřad pro zkoušení zbraní a střílačů

¹ Zákon č. 2/1969 Sb. o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky

² § 13 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky

2.4.2 MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ ČR

Má velký význam vzhledem k významnému potravinářskému průmyslu a zemědělství. Kompetence a orgány jemu podřízené upravuje kompetenční zákon³.

Ministerstvo je ústředním orgánem pro zemědělství, vodní hospodářství, potravinářský průmysl. Rovněž je ústředním orgánem na úseku lesní správy, myslivosti a rybářství. Důležitými oblastmi jsou i veterinární péče, rostlinolékařská péče, péče o potraviny, ochrana zvířat proti týrání a podobně.

Orgány státní správy spadající pod ministerstvo:

- Státní zemědělská a potravinářská inspekce
- Česká plemenářská inspekce
- Státní veterinární správa České republiky
- Ústřední kontrolní zkušební ústav zemědělský

2.4.3 MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČR

Kompetenční zákon upravuje toto ministerstvo § 10.

Ústřední orgán pro zdravotní péči, ochranu veřejného zdraví, ochranu a využívaní přírodních léčivých zdrojů, přírodních léčebných lázní, zdrojů přírodních minerálních vod apod.

Pod ministerstvo spadá orgán ochrany veřejného zdraví.

2.4.4 MINISTERSTVO KULTURY ČR

Kompetence jsou zřízeny kompetenčním zákonem⁴.

Průběžnost je důležitá pro spotřebitele vzhledem k jeho pravomocem v oblasti tisku a jiných informačních prostředků, rozhlasového a televizního vysílání a v oblasti kultury, kam spadá například obchod s věcmi kulturní a historické hodnoty v různých antikvariátech apod.

³ § 15 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky

⁴ § 8 zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky

2.5 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOR OBCHODNÍCH SPOR

Projekt mimosoudního řešení spor obchodních spor funguje od 1. dubna 2008 podle projektu, který byl schválen ministrem práva a obchodu v prosinci roku 2007. Projekt je realizován Ministerstvem práva a obchodu ve spolupráci s Hospodářskou komorou, Rozhodčím soudem pro Hospodářské komory, zástupci spotřebitelů, Asociací mediátorů ČR, Ministerstvem financí a Ministerstvem spravedlnosti. V současnosti je projekt v pilotní fázi, která poběží po dobu dvou let. Po uplynutí této dvouleté lhůty budou získané poznatky vyhodnoceny a případně budou přijata opatření pro další fungování projektu.

Mimosoudní řešení spor obchodních spor je systém, který umožňuje alternativní postup při řešení sporů. Tedy pokud obchodní spotřebitelský spor je možné vyřešit jiným postupem než klasickou soudní cestou. Umožňuje úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli mimo klasickou cestu, která je obvykle dlouhá a nákladná.

V celém světě je mimosoudní řešení spor obchodních spor považováno za rychlý, levný a vhodný způsob vyřešení nároků spotřebitele. Systém řeší spory, které mají původ vzniku v nedodržení smluvních závazků. Smluvními stranami jsou ve většině případů podnikatelé a spotřebitelé. Příkladem sporů obchodních sporů řešení mimosoudně jsou například spory o uznání reklamace vad zboží v obchodě, ale i jiné spory vznikající z právních vztahů.

Systém je založen na několika principech jako je objektivita, nestrannost řízení, časová úspora, nízké finanční náročnost, ale hlavním principem je dobrovolná účast obou stran, které souhlasí, že svůj spor budou řešit pomocí tohoto systému.

Podstatou projektu je spory řešit za účasti neutrální třetí strany. Konkrétní varianty možného způsobu řešení jsou mediace nebo rozhodčí řízení. Pokud se tedy strany nedohodnou za pomoci kontaktního centra sami. Pro řešení bude používán formulář informací systém, které byly vyrobeny pro účely programu.

Byli vydány Pravidla řízení, Mediační řád a Dodatek Rozhodčího řádu, a to proto, aby byla zajištěna nestrannost a objektivita mimosoudního řešení sporů.

2.6 MEDIACE

Mediace je řešení mimosoudních sporů za asistence neutrální třetí strany, tzv. mediátora. Dohodnou-li se strany, předchází sporu řešení mediací, nabídne jim pracovník kontaktního místa seznam mediátorů, ze kterého si strany vyberou mediátora svého sporu. Nedohodnou-li se, určí mediátora pracovník kontaktního místa. Mediace je zahájena písemným souhlasem stran k dohodě o mediaci, která stanoví všechny důležité aspekty mediace a jejího jednání. Pro zprostředkování řešení sporů se využívá forma společného jednání.⁵

2.6.1 HISTORIE MEDIACE

Postupy se stejnou podstatou jako má mediace jsou starší než lidstvo samo. Samotná historie mediace jako způsobu řešení sporů se nachází ve starověku. Mediace se používala k řešení sporů uvnitř komunity a v pánuzenských vztazích. Doklady se dají získat z díel významných myslitelů té doby – tedy filozofů.

Kesanský předek jako řešení konfliktu třetí strany. Také ve starověku se lidé obraceli v nutnosti řešení konfliktu nikoli na soud, ale na rozhodčí. Cílem je řešení, které má společné rysy s mediací. Dá se chápat jako samostatná vtevný vývoj, ale také jako předstupeň mediace. Každý občan starověku – tedy předstát let pod hrozbou ztráty cti přijal funkci rozhodce. Kdy na jeho rozhodnutí musely obě strany vykat a v případě nesouhlasu bylo možné odvolání k lidovému soudu. Vín se mediace používá i dnes jako hlavní složka soudního systému po vzoru Konfucia, který ji používal před stovkami let.

Mediace se v dnešní době začala používat zhruba před třiceti lety. Je tedy metodou velice mladou, její zevrubná historie není vnována zatím dostatečnou pozorností. Spíše se pozornost zaměřuje na možnost aplikace i vyjasnění zákonitosti fungování. Přijímáním je ovlivněno z poznatků související praxe.

Informace o historii mediace jsou různé. Odborníci se liší v názorech na časové začátky vzniku mediace. Zaprávno to bylo nejspíše tím, že mediace se vyvíjela jifl od starověku do dneška a není možné přesně stanovit, kdy se z mediace stala metoda. Mediace se vyvíjela v různých časových obdobích, v jiných zeměpisných oblastech a v různých oborech praxe. Proto se v jednotlivých oblastech dá jinak užívat.

⁵ Mediace [online][cit.2009-04-30]. Dostupná z WWW: <<http://adr.komora.cz/Stranky/mediace.aspx>>

V praktickém životě se mediace rozšířila z několika ojedinělých programů až například na 400 programů v 80. letech. Díky pozitivnímu přijetí jak mezi laiky, tak mezi odborníky se rozšířila oblast použití mediace na široké spektrum konfliktů. Jako je samozřejmě mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, ale také například rozvody, ekologické konflikty, institucionální konflikty, osobní urážky, komunitní konflikty a také mezinárodní konflikty. Rozvoj metody a její využívání se v posledních deseti letech urychlil.

Mediace jako metoda byla přijata rychleji laickou veřejností, než-li ve veřejnosti odbornou. Až poté, když byly znatelné výsledky mediace, byla zakládána specializovaná centra, která poskytovala mediace služby klientům zdarma nebo za minimální poplatky. Metodě dále napomohla spolupráce s různými společenskými organizacemi, charitativními a nevládními organizacemi a také to, že byly zaváděny výukové programy na univerzitách středních školách, ale dokonce i v mateřských školách, kde byli děti vedeny k tomu, aby chápali konflikty jako nevyhnutelnou součást lidského života.

V dnešní době je mediace využívána v USA v rozmezí 60 až 70 % u všech konfliktů, kde asi jen třetina nekončí uzavřením dohody. Kromě USA se mediace rozšířila také do Kanady a později do Evropy, kde se používá v zemích jako je Francie, Velká Británie, Německo a podobně.

2.6.2 MEDIÁTOR

Obecně je možné říci, že mediátor je osoba, která zprostředkovává komunikaci mezi stranami sporu. Tudíž podle definice mediace není možné provádět mediace bez účasti předem určeného nebo vybraného mediátora.

Osoba mediátora by měla při výkonu své profese splňovat jisté předpoklady, aby bylo možné mediace vést správným způsobem.

Nejdůležitější je chápána odborná znalost a samotné vzdělání mediátora. Za odborné znalosti považujeme pohled v dané oblasti, v našem případě jde o ochranu spotřebitele a také samozřejmě znalosti o samotném průběhu mediace. Hloubka odborných znalostí závisí především na tom, jak moc odborné hodnocení, rada nebo odhad je potřeba provést v mediaci. Pokud si mediátor myslí, že nemá dostatečné znalosti v oblasti ochrany spotřebitelů, je možné požádat k mediaci odborníka na danou oblast a vyslechnout si jeho názor a vše prokonzultovat. Odbornost a

dovednosti jsou rovněž závislé na vzdělání, kterého mediátor dosahuje různými koleními a vzdáváním. Při mediaci je možné využít různých oblastí vzdělání, a to například v oblasti sociologie, práva, psychologie, ale hlavně v oblasti ochrany spotřebitele.

Mediátor je ovšem hlavně člověk, který musí disponovat určitými osobními vlastnostmi, nadáním, zkušenostmi, osobními hodnotami a podobně a tyto vlastnosti je možné postavit na stejnou úroveň a přidat jim důležitost stejnou jako odborným znalostem. Z praxe je známo, že v jednotlivých případech někdy zkušenosti napomohly právě osobní vlastnosti mediátora jako jsou empatie, tedy schopnost vcítit se do problému, dále také opatrnost a jemnost při stupu ke klientovi. Je rovněž důležité ke klientovi postupovat s respektem k základním lidským právům, se smyslem pro spravedlnost a respektováním osobní svobody.

Jak jsem již zmínila, je důležité, aby mediátor respektoval jisté předpoklady. Ke všem pravidlům je třeba zařadit i etický kodex vztahující se na tuto profesi. Zahrnuje etické zásady a pravidla etického chování mediátora ke klientovi, zaměstnavateli a kolegům. Při tvorbě etického kodexu pro profesi mediátor se odborníci inspirovali etickým kodexem pro profesi psychoterapeutů, psychologických poradců i sociálních pracovníků na základě podobnosti daných profesí.

Dnešní doba je doba náročná, tedy ani samotné znalosti a dovednosti nejsou jedinými předpoklady. Významnou součástí mediace a samotného mediátora je jeho způsob komunikace s klientem. Způsob jakým používá jazyk, jaký má cit a reakce na klienta a jak s ním dokáže srozumitelně komunikovat. To vše jsou drobnosti, které mediátorovi v jeho práci mohou velice významně pomoci.

Na závěr zmíním již jen pozitivní myšlenky, otevřenost a ochotu klientovi nejlépe pomoci.

2.6.3 PROCES MEDIACE A JEJÍ PRÁCE

Mediace je proces, který má sice stanovený svůj průběh, ale spíše formou určené osy, kterou by měl mediátor znát a řídit se jí, ovšem ve vztahu s klientem je někdy potřeba reagovat individuálně a flexibilně v návaznosti na daný problém.

Fáze mediace jsou popsány mnoha odborníky, kteří na mediaci nahlíží z různých pohledů a z různých podstat, ale dle mého názoru se shodují na tom, že mediace probíhá v 6 fázích.

- 1) První fáze je zaměřena na samotné zahájení mediace. Ta bývá z pravidla zahájena prvním slovem mediátora, který by tak měl navodit příjemné prostředí a v klientech pocit důvěry. Informuje klienty o základních věcech jako je průběh řízení, jeho funkce v něm a samozřejmě by měl klienti připomenout jejich dobrovolnost v tomto řízení. Úvodní slovo by nemělo být nijak uspěchané, právě naopak mediátor by měl zaujmout pozornost klienta takovým způsobem, aby klient v kterékoli fázi mediace byl schopný vybavit si podstatné a potřebné informace.
- 2) Ve druhé fázi jde o definování problému, který budeme řešit a o sběr potřebných informací. Ovšem cílem tohoto rozhovoru není zjistit příčinu konfliktu. Naopak jde spíše o to, aby se klienti uvolnili, proto oba dostávají prostor, aby se k dané situaci vyjádřili a objasnili tak svůj osobní pohled na danou situaci. Pomocí doptávání mediátora je možné získat co nejvíce podstatných a relevantních informací. V závěru fáze mediátor shrne sporné body, přeformuluje stížnosti klientů na podmínky jednání. To znamená, že neutrálním jazykem pro obě strany přeformuluje problém tak, aby byli klienti ochotní přistoupit na spolupráci.
- 3) Třetí fáze je porozumění jednotlivým zájmům. V této fázi probíhá na druhé schůzce, kde již nejde jen o jednotlivé vyjádření klientů, ale spíše o vzájemnou komunikaci mezi nimi. Tím je možné odhalit další možné informace využitelné v jednání. Schůzka probíhá podle sjednaných pravidel a pod autoritou mediátora. Opět na konci fáze proběhne shrnutí. Tentokrát shrne ovšem společné rysy a toto shrnutí bude základem pro hledání řešení a přijetí budoucí dohody.
- 4) čtvrtá fáze je hledání řešení. Zde má mediátor funkci jen podpůrnou. Postup řešení je od nejjednodušších sporů po ty nejsložitější. Klienti sami navrhnou možné řešení bez jejich hodnocení. Později si stanoví kritéria pro hodnocení, která jsou založena na vzájemných zájmech klientů, a až nyní ohodnotí jednotlivé návrhy a výsledná dohoda by měla být přijatelná pro obě strany.
- 5) V páté fázi se sjednává konečná dohoda. Tato fáze je ovšem jedna z nejnárovnějších jak pro klienty, tak pro samotného mediátora a to proto, že se někdy stane, že klienti mají pocit, že je celému problému konec. Ovšem když dohoda získá přesnou rámcovou formu, mohou se objevit problémy, které vznikly například nějakým nedorozuměním nebo nepochopením situace. To

vede klienty n kdy k neochot dále problém e-it. Proto by m l mediátor zde op t navodit atmosféru, aby klienti spolupracovali. Dohoda by m la p i kone ném schválení a uzav ení spl ovat n která kritéria, nap íklad by m la být vyvážená, realistická, konkrétní, dosaflitelná, asov omezená a m íitelná. Kone nou dohodu nakonec mediátor sepí-e a v-ichni ú astníci ji potvrdí svým podpisem.

- 6) V samotném záv ru, tedy v -esté fázi, jde o záv re né slovo. Tedy o shrnutí dosaflených výsledk . Dojednávají se zde také podmínky kontroly a dodrřování dohody. Pokud tak jifl nebylo stanoveno d íve. Mediátor zd razní nutnost dodrřlení dohody a zmíní téfl moflnost dal-ího kontaktu v p ípad pot eby.

Mediace v-ak nemusí vřdy kon it dohodou. Je více zp sob jak m fle kon it, p esn ji e eno m fle kon it ty mi zp soby. A to dosaflním dohody. To je nejideáln j-í zp sob, jakým má mediaci kon it. Dohoda musí být p íjatelná pro ob strany, proveditelná apod. Dále m fle mediaci kon it dohodou o odkladu nebo p eru-ení. Podstatou této dohody je uzav ení dohody mezi klienty, fle e-ení problému ponechají n kdy do budoucnosti, nemusejí se ani domluvit na konkrétní dobu. Mediátor jifl jen shrne dosaflené výsledky do zprávy. Dále m fle mediaci kon it dohodou o šnedohod ō. Jde o to, fle se klienti mezi sebou domluví na tom, fle e-ení problému není moflné a ufl z jakéhokoli d vodu, proto mediátor tak jako v p ede-lém p ípad sepí-e zprávu o tom, eho bylo dosafleno a ponechá moflnost e-ení problému v budoucnosti v p ípad zájmu klient . Posledním zp sobem, jak m fle skon it mediaci je nedosaflení dohody. V tomto p ípad se v-ichni ú astníci mediaci v etn mediátora vzdají procesu mediaci a ízení ukon í.

2.7 ROZHOD Í ÍZENÍ

Rozhod í ízení je druhá forma jakou lze e-it mimosoudní spot ebitelské spory. Tento zp sob je zvolen bu to dobrovoln ú astníky sporu nebo se k této metod p istupuje v p ípad , fle media ní ízení nebylo úsp –né. Aby mohlo být zahájeno rozhod í ízení, musí být sepsána rozhod í smlouva, která musí být schválena zú astn nými stranami. Rozhod í ízení je upraveno zákonem⁶.

Rozhod í ízení je vedeno rozhodcem a koná se p i Hospodá ské komo e R a Agrární komo e R.

2.7.1 HISTORIE ROZHOD ÍHO ÍZENÍ

Historie rozhod ího ízení je tak, jako u mediace, dostate n dlouhá. Je spojena se samotným vývojem soudnictví ve spole nosti.

Vzhledem k tomu, fle se d íve v ílo v nadp írozenou moc a v moc Boflí, je z ejmé, fle první spory byly rozhodovány a posuzovány pomocí kn z , kte í byli bráni za posly Boflí na zemi. V pozd jích dobách, kdy vznikly vy–í útvary jifl mírn organizované, získal na významu nap íklad rozhodce nebo smluv í. Ov-em nem l je-t fádnu donucovací moc na spln ní svého rozhodnutí, spí-e se jednalo o to, jak jeho rozhodnutí p íjme ve ejnost a zda jej podpo í.

Vznik soud a soudnictví se u nás datuje p íblifn do 9. století, kdy se objevily orgány státu a soudnictví, které mohly donucovat k dodrflení svého rozhodnutí za pomoci nap íklad fyzického nátlaku. Ov-em i nadále ob an m z stala mořnost e-it své spory za pomoci na státu nezávislých jedinc , kte í byli v roli rozhodce. Tedy i ve st edov ku m li lidé dv mořnosti jak spory e-it.

Jednoho z nejvýznamn jích rozmach dosáhlo rozhod í ízení ve 12. ó 13. století. Jak v západních zemích, tak v zemích eských. ízení bylo postaveno na základech z ímského práva a jifl koncem 13. století bylo mořné v rozhod ím ízení e-it jakýkoli spor.

K zahájení ízení bylo nutné sepsat rozhod í smlouvu, která obsahovala p edm t ízení, jména stran, lh tu, do kdy m l být nález vyhlá-en, jména rozhodce a také sankce v p ípad , fle by se n která strana necht la rozhodnutí podrobit. Do ízení mohla kařdá strana navrhnout svého rozhodce. V pramenech se ov-em uvádí, fle ízení

⁶ Zákon . 216/1994 Sb., o rozhod ím ízení a výkonu rozhod ích nález

vedlo zpravidla od tří až do osmi rozhodců. Prováděly se výsledky jednotlivých stran a předkládaly se do kazy. Poté byl vynesena nález, který se vyhotovoval i písemně. Proti rozhodnutí řízení se nedalo odvolat, pouze bylo možné žalovat rozhodce.

Další právní úpravy rozhodního řízení se vyvíjely v závislosti na právních úpravách civilního procesu. Základy moderního civilního řízení máme položit do období vlády Josefa II. Došlo tehdy k oddělení trestního a civilního procesu, které byly později upraveny v samostatných kodexech.

2.7.2 ROZHODCE

Rozhodcem může být občan České republiky, který je zletilý a způsobilý k právním úkonům, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak. Tímto zvláštním předpisem může být například § 52 odst. 4 Zákona č. 335/1991 Sb., o soudech a soudcích, ve znění pozdějších předpisů, nebo § 4 odst. 3 Zákona č. 182/1993 Sb., o Ústavním soudu. Oba tyto předpisy vyloučí možnost soudce zastávat jinou placenou funkci nebo vykonávat jinou placenou činnost⁷.

Rozhodcem může být tedy pouze fyzická osoba, nikoli právnická osoba. Rovněž stejně jako u mediátora platí, že musí rozhodce splňovat dva základní požadavky a to, že by měl být nestranným a nezávislým na řízení.

Zákon v České republice nijak striktně u rozhodce nepožaduje konkrétní vzdělání nebo kvalifikaci. Ovšem rozhodce, který chce správně a v souladu se zákonem vykonávat své povolání, by měl mít odpovídající odborné znalosti, v němž předpokládá v oblasti ochrany spotřebitele. Rovněž není požadována trestní bezúhonnost jako u soudce. A to vzhledem k tomu, že si strany sporu mohou zvolit svého rozhodce sami, nesou tak i zodpovědnost za důsledky tohoto rozhodnutí. O tom, jak si strany určí a jmenují rozhodce, se musejí domluvit mezi sebou. Mají několik možností, jak je možné tak učinit. Mohou určit rozhodce rovnou před začátkem řízení, kdy sepisují rozhodčí smlouvu nebo do ní jen uvést podmínky jmenování a rozhodce jmenovat až poté, kdy nastane spor. Rovněž by měla rozhodčí smlouva obsahovat, kolik rozhodců se bude účastnit na řízení sporu. Opět záleží na účastnících jak se domluví, ale v praxi se objevuje i způsob, kdy si každá strana zvolí svého rozhodce a tyto dva si zvolí svého předsedu. Rozhodci jsou vázáni povinností zachovat mlčenlivost po skončení řízení

⁷ SCHELLE, Karel; SCHELLEOVÁ, Ilona. Rozhodčí řízení: historie, současnost a perspektivy. Praha: Eurolex Bohemia, 2002. 50 s. ISBN 80-86432-19-X

nebo například i po svém odvolání z řízení. A to o informacích o osobních údajích účastníků, tak i o podnikatelských informacích.

Za jistých podmínek nemusí rozhodce přesně dodržovat právní předpisy, a to tehdy, když je o to požádán účastníky řízení. Ovšem v závěru musí být rozhodnutí nález daného řízení formulován tak, aby odpovídal požadavkům na soudní výkon v exekuci, kde jsou již stanovena pevná pravidla práce.

2.7.3 ROZHODNUTÍ ŘÍZENÍ A JEHO PRÁVNÍ DŮSLEDKY

Pro zahájení rozhodčího řízení je třeba zaátku potřebovat určit jakým způsobem ho mají rozhodci vést. Určí se tak při sepisování rozhodčí smlouvy nebo je rozhodcem ponechán prostor na to, aby řízení vedl podle svých zásad a podle přesvědčení spravedlivosti pro obě strany sporu. Měli by totiž dostat stejný prostor pro svoji obhajobu a dokazování. Rozhodčí řízení má také některé předpoklady, tím je nevěrohodnost řízení, i proto se mu dává přednost před soudními řízeními, a nebo dobrovolnost účastníků v řízení. To znamená, že rozhodci mohou vyslýchat svědky, znalce, odborníky, ale jen ty, kteří se dostaví a dobrovolně svou výpověď poskytnou. Pokud se některý z účastníků svádek nedostavil, musí rozhodci podat dohlášení na příslušný soud, který má pravomoc na vyhlášení jeho výpovědi.

Rozhodčí řízení je zahájeno v případě, pokud je žaloba doručena rozhodci. Tato žaloba musí mít stejné náležitosti jako kterákoli žaloba podávána k soudu, i když je třeba přihlídnout k náležitostem rozhodčího řízení. K náležitostem smlouvy patří:

- a) označení, ke kterému soudu je žaloba určena
- b) určení účastníků řízení
- c) specifikace problému v rámci, kterého je žaloba podávána
- d) zda je jmenován dlužník
- e) žalobce by měl dále zmínit, čeho chce dosáhnout
- f) a konečně datum sepsání žaloby, podpis žalobce nebo jeho zástupce

Jak bylo řečeno v podmínkách žaloby je třeba podávat důkazy pro možnou výhru sporu. Žalobce je jmenuje již v žalobě a druhá strana je požádána dále v právní věci řízení, aby potvrdila svá tvrzení. Jako důkazní materiál může být předloženo cokoli dlužník, co vypoví dostatečně o skutkovém stavu od samotné výpovědi účastníků a svědků, po předem ty sporu nebo jiné movité věci, které je v rámci sporu třeba ohledat.

V n kterých sporech je dokonce výhodné na danou problematiku p izvat k ízení i znalce, který poskytne odbornou výpov .

Nyní je možné podle p edložených a prozkoumaných d kaz ukon it ízení, a to dv ma zp soby - vydáním rozhod ího nálezu nebo vydáním usnesení. Rozhod í nález se vydává pokud je spor do e-en. Usnesení se naopak vydává pokud rozhodnutí nebylo provedeno, a to z dvodu zp tného vzetí flaloby nebo jiných skute ností.

Rozhod í nález musí obsahovat:

- 1) Úvodní ást, ve které musí být jména rozhodce , datum a místo vydání rozhod ího nálezu, d ležitá údaje o ú astnících sporu, jejich jména a adresy, u eských právnických osob je vhodné uvést jejich I O a poslední d ležitou v cí je uvedení p edm tu sporu.
- 2) ást o výroku, kde jsou uvedeny povinnosti pln ní odsouzené strany, lh ta, do kdy má být povinnost spln na, rozhodnutí o p íslu-ném pln ní a nakonec rozhodnutí o nákladech rozhod ího ízení. Pokud se ú astníci dohodnou na tom, že nebudou nález p zkoumávat, je t eba do nálezu napsat, že je rozhodnutí kone né. Po p ípadném p zkoumání je t eba tuto klauzuli dopsat.
- 3) Poslední, t etí ástí je od vodn ní, které ov-em v nálezu nemusí být povinn . Pokud se strany sporu dohodnou, že není nutné jej do nálezu napsat, nepí-e se. Je d ležitý hlavn druhý bod v p ípad p zkoumání, od vodn ní je spí-e pro orientaci v my-lenkách rozhodce, pro jiné osoby rozhodce nebo stran sporu.
- 4) Nakonec musí být rozhod í nález podepsán nejlépe v-emi rozhodci nebo alespo jejich v t-inou.

2.8 METODY POUÍTÉ P I ANALÝZE MIMOSOUDNÍHO EÜENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR

2.8.1 DOTAZNÍK

Dotazník je jedním z nejb fln j-ích nástroj pro sb r dat pro r zné typy pr zkum . Skládá se ze série otázek, jejichž cílem je získat názory a fakta od respondent . Oproti jiným typ m pr zkum (jako nap íklad osobní nebo telefonický rozhovor, pozorování, skupinový rozhovor, atd.) , je možné prost ednictvím dotazníku

získat informace s mnohem menší námahou a levněji. Dále se výsledná data dají mnohem jednodušeji zpracovávat⁸.

Vše záleží na tom, jak je dotazník sestaven. Otázky by měly být jednoznačné a měly by být respondentům poskytnut dostatečný prostor pro jejich individuální odpovědi. Délka dotazníku se odvíjí od složitosti problému, na který je zaměřen, ale také od věku respondentů, místa dotazování apod. Ovšem počet otázek by neměl přesahovat hranici zhruba 20 otázek, protože pak je již dotazník příliš dlouhý a respondenti ztrácejí zájem jej vyplnit. Z toho vyplývá, že bychom ztratili motivaci respondentů a tím i případné odpovědi.

2.8.2 VÝVOJOVÝ DIAGRAM

Vývojový diagram znázorňuje průběh nebo stavbu jistého programu. S jeho pomocí je možné pochopit závislost jednotlivých kroků na sobě a zároveň nám diagram může ukázat, jak je možné dále pokračovat z daného bodu.

Pro sestavení vývojového diagramu se používají smluvené a stanovené symboly, které se dodržují.

3. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR Z PRAKTICKÉHO HLEDISKA

3.1 POSTUP MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je, jak již bylo zmíněno, novým programem v České republice a funguje tedy pouze několikrát ročně. Byly mi poskytnuty materiály, které informují o průběhu celkového řízení a také jednotlivé fáze, které se týkají jak mediace, tak rozhodnutí řízení.

V následující aplikaci budou jednotlivé kroky rozebrány a doplněny o údaje získané výzkumem. Závěrečná doporučení vyplývající z aplikace budou uvedeny v následujících kapitolách.

⁸ Dotazník [online](http://www.dotaznik-online.cz/). [online]. 2007. [cit 2009-05-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.dotaznik-online.cz/>>

Před zahájením práce uvádím přílohu .1, kterou je vývojový diagram, který zobrazuje pohled na celý systém mimosoudních sporů probíhá a přílohu .2, kterou jsou pravidla řízení.

3.1.1 ZÁKLADNÍ POJMY

Pro pohlednost budou uvedeny a vysvětleny základní pojmy, které jsou spojeny s tímto programem. Bude tak snadná orientace v následujících kapitolách a podkapitolách.

Kontaktní místo je místo, kde je možné získat veškeré informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Rovněž je možné zde podat podnět na zahájení řízení.

Podnět je tento pojem představuje vyplněný a podaný formulář, kterým se zahajuje řízení.

Protistrana je osoba, která nepodala podnět, ale byla o jeho podání informována.

Rozhodčí smlouva je dohoda, podle které je řešení dané spotřebitelské smlouvy nebo mediační dohody určen Rozhodčí soud.

Rozhodčí soud je stálý rozhodčí soud, jehož postavení je upravováno za pomoci zákon⁹.

Spotřebitelská smlouva je tuto smlouvu upravuje Občanský zákoník¹⁰. Mezi spotřebitelské smlouvy patří kupní smlouva, smlouva o dílo, písemná i jiné smlouvy, ve kterých jsou smluvními stranami spotřebitel a dodavatel.

Strana je konkrétní osoba, která se účastní na spotřebitelské smlouvě, ze které spor vznikl.

3.1.2 ZAHÁJENÍ ŘÍZENÍ

Samotné řízení může být zahájeno až po vzniku spotřebitelského sporu a po podání podnětu na zahájení řízení na kontaktním místě (viz. příloha .3). Tento podnět může být podán jak písemnou formou, tak telefonicky nebo elektronicky.

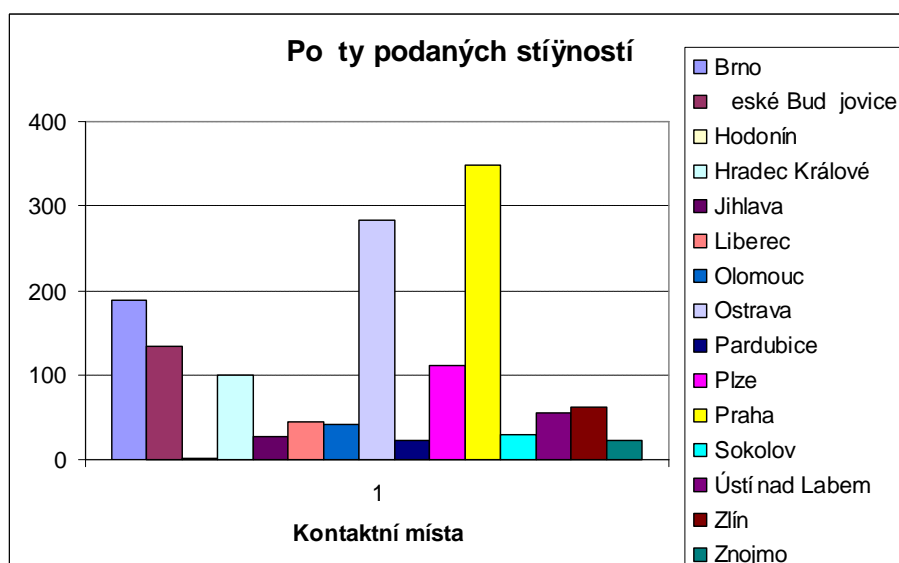
⁹ Zákon č. 301/1992 Sb., Zákon o Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky; Zákon č. 223/1994 Sb. Zákon o sloučení československé obchodní a průmyslové komory s Hospodářskou komorou České republiky

¹⁰ § 52 Zákona č. 40/1964 Sb. Občanského zákoníku

Po tomto podn tu musí pracovník kontaktního místa informovat i protistranu, která má 15 dní na to, aby se k podn tu vyjádřila. Pokud tak neučiní, má se za to, že se řízení nemá zájem zúčastnit a řízení je tak ukončeno.

Podle dat zjištěných na kontaktním místě Hospodářské komory České republiky lze určit, že je systém i přes svou krátkou působnost klienty využíván.

Podn ty jsou podávány nejvíce na dvou kontaktních místech. Nejvíce v Praze a hned na druhém místě je kontaktní místo Moravskoslezského kraje, kterým je Ostrava.



Graf . 1 ó Po ty podaných stížností na kontaktních místech
Zdroj: Vlastní tvorba

Podle podn tu a reakce protistrany, klient m doporu í pracovník kontaktního místa vhodný postup. Poskytne jim ve-keré informace, které jsou k dispozici v etn ve-kerých mořnostech jak konflikt e-it, jejich výhody a samoz ejm í náklady, které jsou spojeny s jednotlivými postupy.

Pracovník je schopen poskytnout stranám rady tak, aby bylo možné spor vy e-it i bez podstoupení mediace nebo rozhod ího ízení. Tímto zp sobem je e-eno velké množství spot ebitelských spor .

Ov-em ú astníci sporu se mezi sebou mohou dohodnout na jiném zp sobu e-ení, které je pro n více vyhovující vzhledem k jeho form a postupu. Tímto zp sobem m fle být jak mediace, tak i rozhod í ízení.

3.1.3 MEDIACE PODLE MEDIA NÍHO ÁDU

Media ní ád (viz. p íloha .4) upravuje zp sob, jakým se v p ípad p istoupení k mediaci postupuje. Postup je rozd len do t í základních fází.

Po dohod k p istoupení na media ní ízení poskytne pracovník kontaktního místa seznam mediátor (viz. p íloha .5), ze kterého si mohou ú astníci vybrat mediátora. Pokud tak neu íní, vybere mediátora pracovník kontaktního místa s p íhlédnutím ke geografickému rozmíst ní ú astník sporu.

Fáze p ípravy jednání

Mediace se zahájuje na podn t pracovníka kontaktního místa. Sjedná se první kontakt se zú astn ými stranami, a í individuáln nebo na spole ném jednání. Zp sob úvodního jednání se zvolí podle okolností p ípadu a pot eb jednotlivých stran.

Fáze pr b hu jednání

Jednání je zahájeno v p ípad , kdy strany p istoupí k media ní dohod , která m í být vypracována i v písemné form .

Jednání se odehrává p í spole ném jednání, kterého se ú astní strany sporu, mediátor a je možné, aby k ízení byli p ízváni odborníci na danou problematiku apod. Ovšem ú ast t chto osob musí být akceptována jak protistranou tak mediátorem.

Mediátor musí dodrřovat t í zásady, aby mohl být zú astn n na jednání. Podmínkou je nestrannost v í ú astník m sporu. Ob strany by m íly dostat stejn ý prostor na vyjád ení. Druhým p edpokladem je neutrálnost a záv re nou t etí podmínkou je nezávislost a to jak finan ní, tak i vztahová apod.

Mediace je metoda, p í které nesmí být ú astník m vnucováno řádné e-ení. Toto e-ení musejí najít strany spole n a samostatn . Mediátor má tedy v pr b hu mediaci jen podporovat zú astn né strany v samostatných návrzích e-ení, tyto návrhy jim pomoci rozebrat a téř objasnit vniklé nejasnosti.

Rovn řl jedním ze základních p edpoklad í je zaru ení diskrétnosti celého jednání. řádné informace, a se soukromými nebo firemními údaji (záleřl í na tom, kdo se ú astní sporu) nebudou prozrazeny. Díky tomu mohou ú astníci p edlořit ve-keré informace, které jim napomohou k vy e-ení sporu.

Mediaci není možné vy e-ít hned a pouze na první spole né sch zce. Naopak je zapot ebí uskute nit více sch zek, pracovat na možnéch e-eních a šán t pot ebné

informace. Proto mediátor o každé schůzce sepisuje záznam, aby bylo možné se na ní později odkázat. Mediace je nutno vést v souladu se stávajícími právními normami právního systému České republiky.

Fáze ukončení jednání

Mediace je ukončena v případě uzavření dohody o vypořádání nebo v případě odstoupení kterékoli strany ze sporu. Strany sporu mohou z mediace odstoupit v kterékoli fázi jednání, a to i bez uvedení důvodu, pro tak činí.

V případě uzavření dohody se tato dohoda vyhotovuje v písemné formě, pod kterou se podepíše jak mediátor, tak účastníci sporu.

3.1.4 ROZHODČÍ ŘÍZENÍ PODLE ROZHODČÍHO ŘÁDU

Rozhodčí řízení a způsob jeho postupu je upraveno ve zvláštním dodatku řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory (viz příloha č. 6).

Tento řád pro spotřebitelské spory rovněž umožňuje, aby podání stran byla učiněna na elektronickou formou, aby řízení bylo vedeno elektronickou formou a aby rozhodčí nález byl vydán elektronickou formou, prostřednictvím Internetu¹¹.

Pojmy spojené s rozhodčím řízením

Administrativní místo je místo rozhodčího řízení, které se nachází on-line na internetové stránce¹². Prostřednictvím tohoto místa mohou účastníci zahájit rozhodčí řízení. Jsou zde rovněž zveřejněna pravidla o nákladových políčkách spojených s rozhodčími řízeními apod. Administrativní místo je také v rozhodčím řízení v roli tajemníka.

Rozhodce je jmenován předsedou Rozhodčího soudu.

Soudce je unikátní internetová adresa přidělená jednotlivým rozhodčím řízením, přidělená pracovníkem kontaktního místa. Zde se výlučně vede jediný spor, proveřejňuje rozhodnutí rozhodce a uchovává písemností v elektronické podobě.

Podání je podání žaloby, případně protizáhlavy, předložení důkazů apod. Vše, co je potřeba pro činnost administrativního místa a soudce.

¹¹ § 1 odst. 2 zvláštního dodatku řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory

¹² Přihlášení do sporu on-line. [online]. 2008. [cit. 2009-04-30]. Dostupný z WWW: <www.soudonline.cz>

Písemná forma nejsou jen písemnosti ve fyzické podobě, ale též elektronická dokumentace, která obsahují veškeré záznamy o průběhu řízení.

Zásady používání řízení

Na rozhodnutí řízení se podílejí strany, jejichž spor nebyl za pomoci mediačního jednání vyřešen a z tohoto důvodu se strany domluvily na rozhodnutí řízení. To je možné zahájit po sepsání rozhodčí smlouvy, která je sepsána za pomoci pracovníka kontaktního místa.

Podle řízení pro spotřebitelské spory se vyřazuje elektronická forma rozhodnutí řízení při zjednodušené formě pouze na základě písemností v elektronické podobě. Je možné se ovšem dohodnout i na osobním jednání stejně jako na písemné fyzické formě. V tomto případě nebude postupováno podle zvláštního dodatku řízení, ale podle řízení rozhodnutí řízení. Rozhodce musí tuto změnu připustit usnesením.

Rozhodce je při řešení sporu rozhodnutím předsedy Rozhodčího soudu, který jej vybere z listiny rozhodců pro spotřebitelské spory (viz příloha 7).

Rozhodčí řád pro spotřebitelské spory omezuje účastníky svojí nutnou elektronickou podobou. Pokud některý z účastníků není schopen se například po technické stránce takového řízení účastnit nebo z jakéhokoli jiného důvodu, vydá o této situaci Rozhodčí soud usnesení, kterým se řízení podle řízení pro spotřebitelské spory zastaví. Pokud se strany dohodnou je možné řízení dále vést podle rozhodnutí řízení. O této dohodě je opět nutné vypracovat usnesení. Veškeré kroky, které byly do této doby podstoupeny, zůstávají v platnosti a další řízení na něj zvolna navazuje.

Písemnosti svázané s rozhodnutím řízením

Tento řád rovněž upravuje lhůty pro zahájení řízení, doručovací lhůty apod.

Stanovuje datum doručení veškerých podání od účastníků. Tímto datem je den přijetí podání na Rozhodčí soud, kdy o těchto okolnostech je účastník informován elektronickou poštou.

V této části jsou zmíněny náležitosti žaloby a okolnosti spojené s ní. Žaloba se podává u Rozhodčího soudu na administrativním místě. Jejím přijetím je zahájeno rozhodčí řízení. Po podání žaloby se objevuje jeden z prvních nákladů, a tím je poplatek za rozhodčí řízení, který je možné splatit do pěti dnů ode dne doručení. Poplatek je možné zaplatit jak elektronicky tak samozřejmě jakoukoli jinou formou, která je povolena Rozhodčím soudem.

řaloba má vedle náleřitostí podle § 17 řádu dále obsahovat:

- 1) odkaz na sjednanou rozhod ří smlouvu o vedení sporu elektronickou cestou;
- 2) ozna ení d kaz ;
- 3) e-mailovou adresu řalobce pro komunikaci s Rozhod řím soudem pro ú ely rozhod řího ízení;
- 4) poslední známou platnou e-mailovou adresu řalovaného;
- 5) po-tovní adresy, telefonní a faxová ísla ú astník ízení (řalobce i řalovaného)¹³.

Po p íjetí poplatku a p ezkoumání řaloby Rozhod řím soudem dojde k vyrozum ní řalovaného v rámci řádu pro spot ebitelské spory. řalovaný má desetidenní lh tu na to, aby vyjád il sv j postoj. Pokud vyjád í nesouhlasný postoj nebo se ve zmín né lh t Rozhod římu soudu nep íhlásí, rozhod ří ízení je ukon eno. V p ípad souhlasné odpov di ze strany řalovaného je mořno v zapo atém ízení pokračovat. Ob strany sporu se domluví na form ízení, jestliře nedojde mezi stranami k dohod o ízení mimo internetový portál, vytvo ří Rozhod ří soud do p ti dn sudi-t , které ú astník m sporu zp ístupní. P ístupové údaje k sudi-ti budou stranám sd leny pomocí elektronických adres.

Dal-í informace k rozhod římu ízení

Vzhledem k tomu, ře program probíhá v rámci řeské republiky je z ejmé, ře se ízení koná a záv re ný rozhod ří nález vyná-í v jazyce řeském p ípadn slovenském. Pouze s vyjád eným souhlasem Rozhod řího soudu je mořné konat ízení v jazyce jiném.

V rozhod řím nálezu vydaném na konci rozhod řího ízení je nutné uvést i místo vydání, vzhledem k tomu, ře ízení probíhá íst v elektronické podob je na rozhodnutí uvedeno sídlo Rozhod řího soudu v Praze. Den vydání nálezu je den zve ejn ní a tudířl místem umíst ní rozhod řího nálezu je sudi-t . Ve stejný den je odesláno i oznámení o vydání stranám sporu prost ednictvím elektronické po-ty.

Rozhod ří nález musí být po sepsání samoz ejm podepsán v-emi ú astníky sporu. Proto se rozhod ří nález podepí-e v souladu se zákonem o elektronickém podpisu¹⁴.

¹³ § 5 odst. 3 zvlá-tního dodatku řádu rozhod řího ízení pro spot ebitelské spory

¹⁴ § 2 pís. b), § 3 a § 4 zákona ř. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Po uzavření řízení zůstává soudce p ístupné t icet kalendá níh dní po vydání nálezu, po této lh t je soudce zne p ístupn no.

Rozhod í soud vydává rozhod í nález na fládost ú astníka také v listinné podob . Tato listina je opat ena podpisem tajemníka, ov uje se tak pravost nálezu. Na fládost ú astníka je možné vydat v listinné podob také jakýkoli dokument, který byl v rámci rozhod ího ízení uveden na soudi-ti. Tento dokument je nutné téfl ov it podpisem tajemníka. Po ízení této kopie je ov-em zpoplatn no.

Pravidla o nákladech rozhod ího ízení pro spot ebitelské spory

Náklady rozhod ího ízení pro spot ebitelské spory tvo í:

- 1) poplatky za rozhod í ízení
- 2) zvlá-tní náklady vznikající Rozhod ímu soudu
- 3) vlastní výlohy stran¹⁵

Poplatky podle prvního bodu sloufí k jistému pokrytí náklad spojených s inností Rozhod ího soudu, tento poplatek je vybírán za kafdý e-ený spor. Poplatek za projednání v ci Rozhod ím soudem se vybírá podle hodnoty p edm tu sporu. Tento poplatek platí jak flalobce tak flalovaný spole n dohromady. Pokud tento poplatek není uhrazen v ádné nebo mimo ádné lh t , ízení se zastavuje. Hodnota je stanovena ve vý-i 3% z ceny p edm tu sporu, minimáln v-ak 800,- K .

Zvlá-tní náklady jsou náklady spojené s projednáváním sporu. Do této kategorie náleflí nap íklad náklady spojené s provád ní m d kaz , konáním ústních jednání v jiných prostorách nefl v budov Rozhod ího soudu, vyplácení tlumo eného, cestovného rozhodc m apod. Tyto polofky jsou hrazeny v celé své vzniklé vý-i.

Vlastní výlohy stran jsou náklady, které napomáhají ú astník m bránit své zájmy a dokázat své nároky. Do této skupiny spadají náklady na cestování, honorá e odborník m nebo i honorá e právních zástupc .

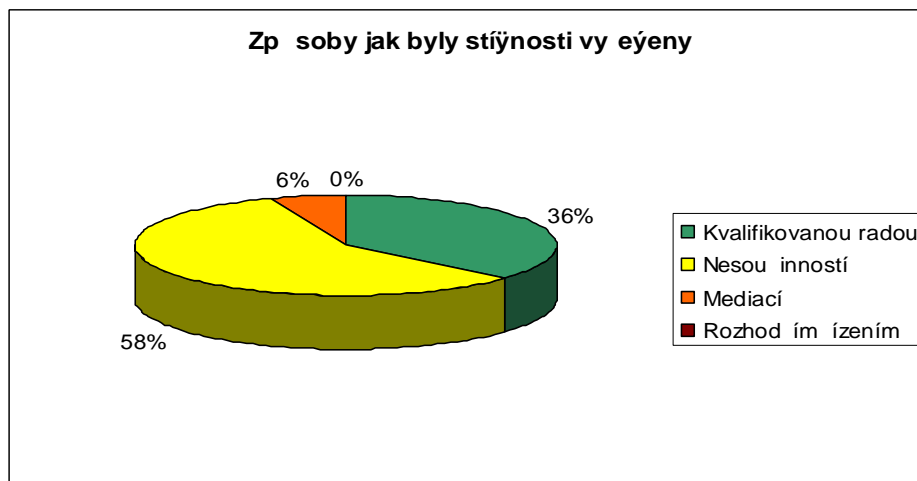
¹⁵ § 1 odst. 1 pravidel o nákladech rozhod ího ízení pro spot ebitelské spory

3.1.5 KONEC ÍZENÍ

ízení v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je možné ukončit v kterémkoli stavu jednání, buď to do řešení nebo odstoupením s výjimkou rozhodnutí. Od této formy se nedá odstoupit v případě, pokud již byla sepsána rozhodčí smlouva.

ízení tedy ukončíme:

- 1) Kvalifikovanou radou pracovníka kontaktního místa
- 2) Neochotou protistrany spolupracovat
- 3) Mediací
- 4) Rozhodnutím ízením



Graf . 2 o Způsob, jak byly stížnosti vyřešeny

Zdroj: Vlastní tvorba

Znáznorný graf byl zpracován z hodnot poskytnutých Ministerstvem pro myslu a obchodu České republiky. Vyjaduje, jak již jeho název vypovídá, hodnoty procentuálního podílu jednotlivých variant na řešení sporu.

Největší skupinou je nesouinnost protistrany. Jinak řečeno, jedná se o skupinu, kdy se protistrana nevyjádří k podnětu, který byl na kontaktním místě podán do stanovené lhůty 15 dní. Tato skupina zaujímá celých 58% což je více jak polovina veškerých řešených sporů.

Druhou skupinu tvoří kvalifikovaná rada, kdy se pracovníci na kontaktních místech snaží o co nej kvalitnější pomoc tak, aby bylo možné problém vyřešit bez dalšího zbytečných průtahů. Na celkových řešených sporech má tato skupina 36% účast.

Mediace jsou t etí skupinou, která se nezanedbatelným 6% podílem ú astní na e-ení spor . Mediace je e-ení, které je ve své struktu e výhodné.

Rozhod ím ízením jsou e-eny jifl komplikovan j-í spory a v celé eské republice se za rok platnosti programu vyskytla tato metoda pouze jednou. Proto v procentuálním vyjád ení vy-la hodnota 0%.

3.1.6 PROCESNÍ STÍPNOSTI

Procesní stíflnost je opat ení, které je mofné podat v p ípad , kdy je n která ze stran sporu nespokojená s kvalitou nebo zp sobem e-ení sporu. Stíflnost je p ípadn mofné podat i na jiné nedostatky programu mimosoudního e-ení spot ebitelských spor .

Procesní stíflnost má p edepsané náleflitosti, které musí obsahovat. T mi jsou p edm t stíflnosti, kontakt na osobu, která stíflnost podala a kone n jednac íslo p id lené podn tu. Stíflnost se v-emi náleflitostmi se podává v písemné nebo elektronické form na adresu Ministerstva pr myslu a obchodu.

Stíflnost je mofné podat do t iceti dn ode dne vzniku p edm tu stíflnosti. Nejpozd ji v-ak do jednoho roku ode dne vzniku tohoto p edm tu.

Procesní stíflnosti jsou e-eny zejména dv ma zp soby. První mofností je vyslechnutí ú astník sporu, kterými jsou jedna nebo druhá strana, pracovník kontaktního místa, mediátor nebo rozhodce. Vyslechnuti mohou být jednotliv , p ípadn jen vybraní ú astníci, nebo v-ichni na jednom spole ném jednání. Druhým postupem je postoupení podané procesní stíflnosti jinému orgánu, který má opravnou pravomoc.

Po projednání procesní stíflnosti se stanoví, zda-li byla stíflnost od vodn ná i nikoli. O výsledku tohoto projednání je st flovatel informován elektronickou po-tou.

Pokud byla stíflnost uznána jako od vodn ná bude dále projednána. O výsledku poté bude st flovatel vyrozum n do -edesáti dn , které b flí ode dne doru ení stíflnosti na Ministerstvo pr myslu a obchodu.

3.1.7 SPOLE NÁ USTANOVENÍ

- 1) Pracovníci kontaktních míst, mediátoři i rozhodci vystupují ve své činnosti podle těchto Pravidel v oblasti stranám nezávisle a nestranně.
- 2) Mediátoři ani rozhodčí řízení neměly provádět osoba, u které lze mít pro její poměr k věci nebo ke stranám pochybnosti o její nepodjatosti.
- 3) Porušení pravidel podle ustanovení tohoto paragrafu může být dále vodem procesní stíflnosti podle § 9¹⁶.

3.1.8 P ÍKLAD Z PRAXE

V této podkapitole budou uvedeny dva příklady sporů, které byly vyřešeny za pomoci projektu mimosoudního řešení sporů.

Případ . 1:

Dne 21.01.2008 dala spotřebitelka do čistírny odvozy čistit pánský oblek. Oblek byl dán do čistírny poprvé od zakoupení. Z čistírny byl předán v nepoužitelném stavu. Domluvila se tedy s majitelkou čistírny na opravu. Stav obleku po provedení opravy se nesluoval s možností jeho použití (sražené nitě, bubliny na přední podložené části saka, zrcadlově lesklá místa vytlačena flehlením). Majitelka čistírny tvrdila, že je to vada výrobce. Spotřebitelka přenesla tedy oblek do prodejny, kde ho zakoupila. Tam jí sdělili, že je to vada způsobená nevhodným způsobem čištění. Přesto oblek poslali k výrobci na jeho posouzení. Ten se snažil dát oblek do původního stavu, ale i poté byl oblek nepoužitelný. Teprve 15.05.2008 se začalo sepsat v čistírně reklamaci. Následně spotřebitelka obdržela dopis, kde jí bylo sděleno, že majitelka reklamaci neuznává. Obrátila se tedy na místní úřad - odbor ochrany spotřebitele, kde jí bylo doporučeno nechat vypracovat soudní znalecký posudek v této věci. Soudní znalec shledal vinu na způsobené škodě na straně čistírny. Odeslala proto kopii posudku spolu s průvodním dopisem majitelce čistírny s požadavkem na náhradu škody. S ohledem na to, že majitelka čistírny dosud na dopis nezareagovala, obrací se spotřebitelka na kontaktní místo se žádostí o pomoc v této záležitosti¹⁷.

¹⁶ § 11 pravidel řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

¹⁷ Hospodářská komora České republiky [online]. 2006. [cit 2009-05-03]. Dostupná z WWW: <http://www.komora.cz/hk-cr/zpravodajstvi/art_26851/o-mimosoudni-reseni-sporu-je-velky-zajem-kazdy-den-se-v-cr-vyresi-4-pripady.aspx>

e-ení:

Tato stížnost byla podána na kontaktním místě v naději, že bude projekt nápomocen v jejím vyřešení.

Jak vyplývá ze stížnosti uvedené výše paní se pokusila problém s reklamací řešit různými metodami od jednání s majitelkou čistírny přes využití služeb odborného znalce. Ani po posudku, který jí byl vyhotoven však majitelka čistírny nebyla ochotna tento problém řešit. Proto paní podstoupila na mimosoudní řešení sporu. Při zkontaktování majitelky čistírny pracovníkem kontaktního místa jí projevila majitelka zájem tento spor vyřešit. Strany se domluvily na řešení sporu mediačním řízením.

Touto metodou nakonec dospěly ke konečnému řešení sporu, kterým bylo nakonec podstoupeno k požadavkům navrhovatelky a ze strany čistírny došlo k náhradě vzniklé škody na pánském obleku.

Případ . 2:

16.02.2008 spotřebitelka zakoupila kabelku v ceně 499,- Kč. Nosila ji pouze párkrát, protože kabelka stárá, ale v dubnu zjistila, že poutko, za které šrák drží ke kabelce, je zničené. Kabelka je oloupaná a šrák drží pouze na kousku plátna. Ostatní šráky jsou v pořádku. Z důvodu nemoci kabelku reklamovala až 28.05.2008 v prodejně, kde ji zakoupila. Ufili reklamaci jí prodávající řekl, že je to zbytečné a že reklamace bude určitě zamítnuta z důvodu nevhodné manipulace. Výrobce ji také s tímto odvodněním zamítl. Záruka na tento výrobek by měla být 2 roky. U výrobce se dotazovala, co je myšleno nevhodnou manipulací a pro reklamaci zamítl, ale i přes snahu a slušné jednání ze strany spotřebitelky byla odezva špatná a jednání pracovníka (prý majitelky) firmy arogantní. Bylo také známo, že prý by spotřebitelka za 500,- Kč chtěla a že se zmíněná majitelka nemá žádnou smlouvu a tudíž se se spotřebitelkou nemusí vůbec bavit. Proto se obrátila na kontaktní místo s žádostí zda by bylo možné v této věci něco dlat?

e-ení:

I v druhém případě je předmětem stížnosti reklamace. Tentokrát se jedná o kabelku, u které se materiál, ze kterého je vyhotovena, poškodil a kabelku tak nebylo možno používat.

Sle na m la zájem na náhrad vzniklé -kody. Protistrana v-ak nebyla zpo átku ochotna spolupracovat na e-ení. Na ve-keré snahy odpovídala ne inností a prohlá-eními, ve kterých vyjad ovala arogantnost.

Proto se sle na obrátila na projekt mimosoudního e-ení a op t jako v p ede-lém p ípad protistrana za ala spolupracovat aíl poté, co byla vyrozum na pracovníkem kontaktního místa o podání podn tu na zahájení ízení.

Tento podn t na n které podnikatele p sobí jako donucovací prost edek, na e-ení sporu nemají zájem o to, aby jejich obchodní jméno bylo popotahováno v n jakém sporu. Proto tato obchodní sí p istoupila na nejjednodu-í vy e-ení sporu a to na náhradu vzniklé -kody.

3.1.9 POROVNÁNÍ MIMOSOUDNÍHO A SOUDNÍHO EÜENÍ SPOT EBITELSKÝCH SPOR

Nyní budou zmín ny základní výhody systému mimosoudního e-ení spot ebitelských spor . Komentá k nim je uveden v následujících kapitolách.

	Mimosoudní e-ení	Soudní e-ení
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> • Krátký asový úsek • Finan ní nenáro nost • P ínos k dobrému jménu spole nosti 	<ul style="list-style-type: none"> • fiádné donucovací prost edky k dodrření dohod • Nemořnost vynutitelnosti ú asti a ízení
Nevýhody	<ul style="list-style-type: none"> • fiádné donucovací prost edky k dodrření dohod • Nemořnost vynutitelnosti ú asti a ízení 	<ul style="list-style-type: none"> • Krátký asový úsek • Finan ní nenáro nost • P ínos k dobrému jménu spole nosti

Tabulka . 1 ó Výhody a nevýhody jednotlivých systém e-ení
Zdroj: Vlastní tvorba

3.1.10 VYUřITÍ DOTAZNÍKU PRO ZÍSKÁNÍ REAKCÍ OSOB ZÚ ASTN NÝCH NA SPORU

V této bakalá ské práci byla jako metodika výzkumu zvolena metoda dotazníku (viz p íloha . 8). Dotazování jím byly osoby, které se v nedávné dob zú astnili programu mimosoudního e-ení spot ebitelských spor . Dotazování prob hlo pomocí

zkontaktování těchto osob pracovníkem kontaktního místa v Ostravě. Od dotazovaných se vrátilo nazpět 59 vyplněných dotazníků.

Informace, které byly z dotazníku získány, byly zpracovány a znázorněny v jednotlivých grafech, aby byla orientace jednodušší. Proto tyto grafy budou nyní rozebrány a komentovány.

V prvním grafu jsou znázorněny osoby, které se účastnily tohoto programu. Nejprve první skupinu, tedy první sloupec s hodnotou 39 osob, zastupují fyzické osoby, které jsou v tuzemsku na straně spotřebitele, který řeší svůj problém.

Dalšími skupinami byli podnikatelé a právnické osoby. Tyto osoby jsou po v tuzemsku protistranou, která byla ochotna se daného řízení účastnit a dohodnout se se spotřebitelem na vhodném řešení. Podnikatelé jsou zastoupeni 14 podnikateli a právnické osoby 6 společnostmi.



Graf . 5 Osoby, které řešily spotřebitelský spor

Zdroj: Vlastní tvorba

Výsledky v tomto grafu se týkají způsobu do řešení jednotlivých řízení. Tak jako již v předchozím grafu v novém této problematice (viz. graf .2) je patrná preference řešení, která byla do řešení pomocí kvalifikované rady pracovníka kontaktního místa. Takto byla do řešení taková polovina všech řízení.

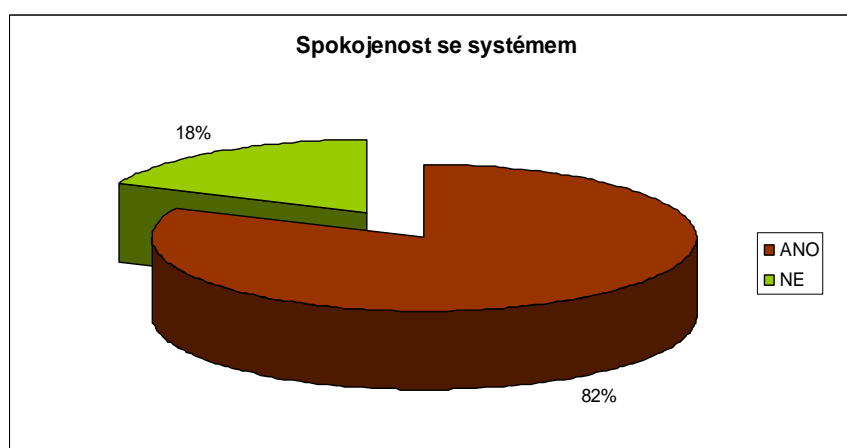


Graf . 6 ó Způsob vy e-ení sporu u dotazovaných

Zdroj: Vlastní tvorba

Druhou skupinu tvo í t etina ve-kerých spor , které byly vy e-eny nesouinností protistrany. Tak jako byla tato forma e-ení sporu významná i v p edchozích zpracovávaných datech je i zde s významným podílem. Je tedy z ejmé, že tato skupina bude mít na celkový úsp ch projektu nezanedbatelný vliv.

Z dotazníku byla zji-t na jíl jediná metoda zaji-t ní úsp -ného vy e-ení sporu a tou byla mediace. Rozhod í ézení se i v rámci výsledných údaj zji-t ných za celou eskou republiku vyskytl pouze jednou, není tedy neobvyklé, že se v dotazníku tato metoda nevyskytla ani v jediném zastoupení.



Graf . 7 ó Spokojenost se systémem

Zdroj: Vlastní tvorba

Posledním grafem, který se vztahuje k dotazníku je graf, který znázor uje spokojenost zú astn ných stran na ízení. Tato spokojenost je my-lena na celkový proces nikoli jen na výsledné e-ení. Je tedy vázána jak na způsob jakým bylo docíleno

výsledku, tak také na konečný výsledek. Ve které aspekty, které byly účastníkem vnímány v průběhu řízení, jej ovlivnili.

Ze vzorku účastníků vyplynulo, že většina, přesněji 82%, je s projektem spokojena. Projekt jim pomohl zbavit se problému a to tím, že jim ho pomohl co nejlépe vyřešit.

Nespokojenost 18% dotazovaných byla převážně spojena s faktem, že protistrana se do sporu neměla zájem zapojit, nebo navrhované řešení nebylo protistranou splněno.

4. SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ

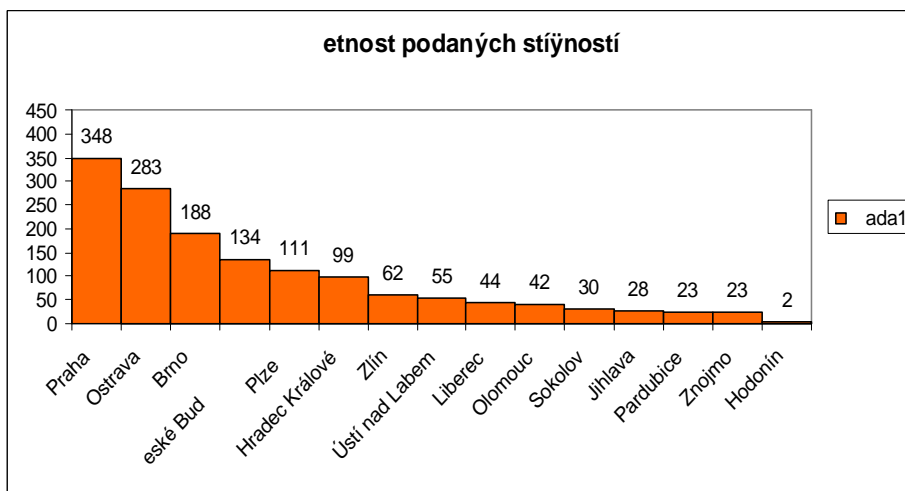
4.1 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Kapitoly, které předcházely této, obsahovaly popis postupu při řešení sporů v rámci programu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Nyní budou rozebrány a doplněny o komentáře, čísla a údaje, které byly poskytnuty Ministerstvem pro místní správu a obchodu ČR a Hospodářskou komorou ČR.

4.1.1 ZAHÁJENÍ ŘÍZENÍ

Komentář k jednotlivým částem řízení:

V pravidlech o řízení procesu je uvedeno a předepsáno, že se podnety podávají na kontaktních místech po celé české republice. Těchto míst je 15.



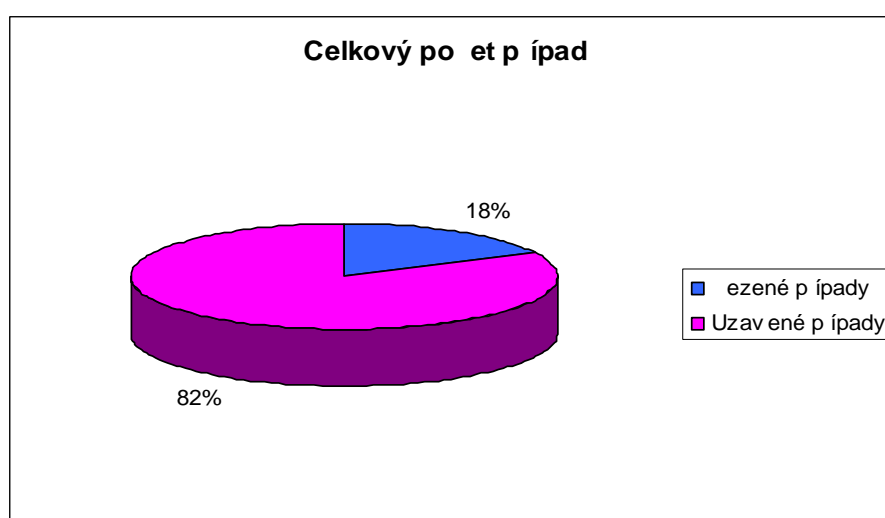
Graf .3 ó etnost podaných stížností

Zdroj: Vlastní tvorba

V pilotní části tohoto projektu je dle mého názoru zvolený počet kontaktních míst dostatečný. Je možné v blízkosti bydlet osoby, která má v úmyslu podat stížnost najít vždy vhodné kontaktní místo, které se nachází v přijatelné vzdálenosti.

Jak je z grafu 3 patrné, jednotlivá kontaktní místa jsou vytvářena jinak. Praha, Ostrava a Brno jsou nejvíce vytvářeny. Jistě je tento fakt spojen s tím, že tyto města jsou jedny z největších v České republice.

Celkem bylo v průběhu prvního roce podáno kolem 1472 podání, z toho byla část těchto stížností zaevidována omylem. Zbývající podané podání byly již podstoupeny k řešení. Práce tohoto programu je tedy přínosná.



Graf 4 Celkový počet případů

Zdroj: Vlastní tvorba

Tento graf znázorňuje podíl vyřešených podání a podání v jednání na celkovém počtu podaných stížností. Vyřešené případy mají 82% podíl na celku. Myslím, že tato hodnota vypovídá o programu v kladném smyslu. Je zřejmé, že si program mezi spotřebiteli našel významný počet zájemců o řešení sporu touto formou a dokázal tak uspokojit jejich potřeby a zájmy.

18% podíl jsou případy, které jsou ve formě probíhajícího jednání a jsou tedy na nejlepší cestě k vyřešení a zvýšení podílu na uzavřených případech.

Doporučení:

- 1) Počet kontaktních míst - podle mého názoru by bylo vhodné popřípadně přijetí projektu zvýšit počet kontaktních míst. V každém kraji České republiky se nachází jedno a myslím si, že zvýšit počet na dvě kontaktní místa v kraji by bylo vhodné. Program je mezi spotřebiteli vyvoláván a tak by nedostatkem sporu jistě netrpěl.
- 2) Pracovníci kontaktních míst - tyto pracovníci představují základní kámen celého projektu, jsou jako první v kontaktu s poškozeným, kterému poskytnou veškeré potřebné informace o projektu a také o tom, jak je možné problém řešit a proto by měli podstupovat školení v oblasti těchto sporů z pohledu nových zavedených podmínek a pravidel, tak aby byli stále plně připraveni zájemcům pomoci. Rovněž si myslím, že vyřešení sporu kvalifikovanou radou by mělo být u pracovníka preferované a pokud je to v rámci daného sporu jen trochu možné, pokusit se mezi stranami sjednat dohodu bez dalších průtahů. Další doporučením na pracovníky kontaktních míst je zaměření více jak jednoho pracovníka na místech, kde se vyskytuje větší počet podaných podnětů. Mám na mysli města jako je Praha, Ostrava a Brno. Zde by jistě vyřešení poškození pracovník zlepšil práci kontaktního místa.
- 3) Propagační kampaň - programu bych dále doporučila, aby zaměřila svou pozornost na větší a výraznější propagační kampaň. Program je rok ve zkušebním provozu a já jako obyčejný člověk a spotřebitel jsem o něm za celou tuto dobu nezaslechla. Je ovšem pravda, že pokud bych měla problém v rámci spotřebitelských vztahů jistě bych po možnostech řešení pátrala. Lidé, kteří program potřebují si k němu cestu jistě najdou. Myslím si ale, že reklamou by se dostal do podvědomí i ten, který ve společnosti a byl tak více vyvoláván. Spotřebitelé někdy své spory neřeší z důvodu, že nemají zájem o zdoluhavé soudní spory. Pokud by šlo o program, který jim v případě například nevyřešené reklamace pomůže rychlou a snazší cestou o své právo na vyrovnání by usilovali více.

4.1.2 MEDIACE PODLE MEDIA NÍHO ÍZENÍ

Fáze media ního ízení

Komentá k jednotlivým ástem ízení:

Fáze p ípravy je zpracována podle mého názoru ve vyhovující form . Pracovník na kontaktním míst poskytne stranám ve-keré podstatné informace, podle nichfi se strany dohodnou na media ního ízení. Tato informovanost stran je základem ke klidnému pr b hu media ního ízení. Klienti jsou jifi od po átku procesu p ípraveni na zp sob jakým bude mediac probíhat.

Cílem této formy e-ení je vyuflití slufleb mediátora, který v ízení plní podp r í a dozor í roli. Tato forma je vhodná. Podn cuje ú astníky zapojit se na ízení sporu a to tak, fle navrhuji e-ení sporu, která jsou v jejich moflnostech. Mohou je tak v p ípad dohody snadn ji splnit. P ítomnost mediátora je pozitivní také vzhledem k nutnosti dodrfeení právního systému. Proto u dosaflených dohod je veden dohled na kompatibilitu s právní stránkou.

Doporu ení:

- 1) Mediátor ó v této ásti se mohou má doporu ení týkat pouze osoby mediátora a to z toho dvodu, fle má mediac p edepsaný postup jakým má probíhat. Jediná fáze je voln j-í a tou je samotné hledání e-ení se stranami sporu. Mediátor má za úkol strany motivovat. M l by tedy této innosti v novat svou pozornost, i kdyfi nap íklad zrovna ne e-í fládný spor. Spory jsou individuální a nezálefi jen na p edm tu sporu, ale také na tom jakého charakteru jsou osoby ú astníci se na ízení. Mediátor by m l tedy zvládat i jisté základy psychologie, aby v d l, jak se kterým lov kem jednat a jak k n mu a k jeho reakcím p istupovat.

4.1.3 ROZHOD Í ÍZENÍ PODLE ROZHOD ÍHO ÁDU

Komentá k jednotlivým ástem ízení:

Vyuflití rozhod ího ízení je podle mého názoru krajní variantou e-ení. Je jifi zdoluhav j-í. Jednání jsou vedena prost ednictvím internetového portálu Rozhod ího soudu. Je tak u in no, aby bylo ízení jednodu-í.

Rozhod í ízení je jedinou zpoplatn nou formou ízení mimosoudních spot ebitelských spor , vzhledem ke komplikovanosti e-ení a tomu, fle k této form p istoupí spí-e velké spole nosti, u kterých je p edm tem sporu významný p edm t s vy-í hodnotou, je toto zpoplatn ní na míst . Platby stanoveny podle sazebníku se mi

zdají v přijatelné výši. 3% podíl je z pohledu celkové ceny především vředy zanedbatelná částka, která účastníky nijak významně nepoškoď.

Doporučení:

- 1) Internet o internetový portál, na kterém jsou zveřejněny údaje a dokumenty související s řízením, by bylo vhodné zabezpečit i jiným způsobem, než-li jen heslem a přihlašovacím jménem. V dnešní době se najde velké množství šodborníků na prolomení takovýchto hesel. Proto si myslím, že internetový portál představuje jistou hrozbu.

4.1.4 KONEC ŘÍZENÍ

Komentář k jednotlivým částem řízení a doporučení plynoucí z výsledků :

Konec řízení je po dosažení výsledku nebo po ukončení řízení. Tímto koncem mohou být i varianty. Hodnoty jednotlivých variant jsou již zobrazeny. (viz Graf 2.2 - Způsob, jak byly stílnosti vyřešeny, str. 25)

Nyní budou zmíněny jedny z posledních doporučení k projektu.

Doporučení:

Doporučení týkající se projektu již byla zmíněna ovšem myslím si, že je dobré zmínit i ty následující. Jsou pro projekt podstatné.

- 1) Nesouinnost protistrany o jedno z nejdůležitějších. Nesouinnost protistrany je dle mého názoru slabinou celého projektu. Vysoké procento sporů je ukončeno tímto způsobem. I když je program založen na principu dobrovolné úasti mla by být možnost stranu n jakým způsobem přimět k úasti na řízení.
- 2) Nedodržení dohod o tato skutečnost je druhým problémem projektu. Protistrana se sice řízení zúčastní, ale uzavřenou dohodu nenaplní. Stejně jako nesouinnost je i nedodržení dohod vinou nepostihnutelnosti programu.

4.1.5 POROVNÁNÍ MIMOSOUDNÍHO A SOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPORU EBITELSKÝCH SPOR

Systémy, které byly znázorněny v tabulce 1 (viz str. 30) mají své výhody i nevýhody spojené s jeho využitím. Je možné říci, že jsou si navzájem opakem. Shledané výhody jednoho systému jsou totiž jistě nevýhodami druhého.

Konkrétní řešení mimosoudního řešení sporu má následující základní výhody, ty jsou uváděny i zájemci o tento projekt. Menší časová náročnost - je spojena s formami řešení sporu. Spor řešený kvalifikovanou radou je možné ukončit již do několika následujících dní a metody náročné jako mediace a rozhodčí řízení mají stanovený limit, do kterého musí být řešení uzavřeno.

Další výhodou je finanční úleva. Celý mimosoudní projekt není od účastníků nijak financován, pokud se tedy strany sporu nedohodnou na řešení za pomoci rozhodčího řízení tato jediná forma je zpoplatněna.

Poslední výhodou, kterou v mimosoudním řešení sporu sledávám je přínos pro dobré jméno a prestiž společnosti, která podstoupila mimosoudní řešení. Pro zákazníky je tak přínosem zjistit, že společnost má kladný vztah k projektu a je ochotna na něm spolupracovat.

Tyto výše zmíněné výhody jsou zároveň v soudním řízení nevýhodami. S tímto systémem jsou totiž spojeny náklady na vystavení žaloby dále i náklady spojené se soudním řízením, právními zástupci apod. Časová náročnost je významná. Soudní řízení je totiž téměř neomezené a není tedy jisté, kdy bude dosaženo konečného řešení.

Jedinými výhodami soudního systému jsou zřejmě páky, které má systém díky právním normám. Má možnost vynutit si jak účast protistrany tak i dodržení výsledných rozsudků soudu. Protistranám při nedodržení hrozí sankce a pokuty případně jiné tresty.

4.1.6 VYUŽITÍ DOTAZNÍKU PRO ZÍSKÁNÍ REAKCÍ OSOB ZÚČASTNĚNÝCH NA SPORU

Tato metoda výzkumu byla zvolena proto, aby bylo možné na program nahlédnout i z jiné strany, než-li jen podle předepsaných pravidel a údajů.

Z dotazníků usuzuji, že je program výhodnější pro obě strany sporu ebitel, kterým je tak program nápomocen například v řešení neuznaných nebo nenaplněných reklamací a podobně. Podnikatelé, ale i společnosti, které na požádání zaslali dotazník, byli spíše v roli protistrany a po přijetí podnětu si z velké části rozmysleli, zda jim stojí za to

protahovat takovýto spor ať k případným soudním řízením. Bylo pro ně výhodnější přistoupit k vyrovnání.

Cofl také značí spokojenost účastníků mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Účastníci si tělí na programu pochvalují krátký časový interval, ve kterém dosáhli na vyrovnání. Méně spory jsou řešeny tak okamžitě, pokud dojde na mediaci případně rozhodčí řízení (ke kterému nedošlo ani u jednoho z dotazovaných), je spor do řešení nejpozději do 60 až 90 dnů od podání podnětu na kontaktním místě.

Nespokojenost dotazovaných účastníků plyne z velké části z důvodu nesouhlasu s nedodržení uzavřených dohod. V tomto je sledována výrazná slabina celého projektu i já sama jsem ji zmínila v předchozí kapitole.

Pokud budu citovat vybrané respondenty mají na tuto problematiku tyto názory:

- 1) Respondent: Šejeví se mi neúčastně z řídit instituci, která nemá pravomoci a páky spory vyřešit. Chápu, že mimosoudní řešení je vřdy lepší, rychlejší než soudní, ale málo účinné.
- 2) Respondent: Šprotistrana slíbila, dohodu podepsala, ale nedodržela, proto z mého pohledu nemá jednání smysl.
- 3) Respondent: ŠV této oblasti se vřbec neorientují, jen si myslím, že angažovanost státu i jiných orgánů by byla na místě.

Program je tedy podle nich nápomocen, v nich kterých případech k nalezení řešení a případných vyrovnání ovšem program je bez veřkerých pravomocí, a proto není možné vynutit si dodržení uzavřených dohod.

Proto bude na program nahlíženo vřdly ze dvou stran a pokud nedojde k opatřením, program se tímto pohledem nezabývá. Tak tedy účastníci, kteří za pomoci projektu dosáhli výsledku, který pořřadovali, budou program doporučovat lidem ve svém okolí v případě, že jim vznikne nějaký spotřebitelský spor.

Druhou stranu budou zastupovat účastníci, kterým program v řřádném případě nijak nepomohl ani neulehčil situaci. Spíše jim vznikly další problémy na řešení sporu, kdy jsou nuceni hledat jinou formu řešení. Například podání oznámení na Policii ŘR nebo se obrátit na soud.

5. ZÁVĚR

Při analyzování projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů bylo zjištěno velké množství informací, podle kterých usuzuji, že je tento program přínosný pro oblast ochrany spotřebitele. Jako každý program nebo projekt má i tento své slabé i silné stránky. Ovšem přínos pro společnost převyšuje.

Program pracuje dle mého názoru dobrým způsobem. Byly zvoleny vhodné metody jak je v případě vzniklých sporů možné dosáhnout jejich vyřešení, aby mohlo k samotnému řešení dojít je zapotřebí se ovšem spojit s pracovníkem kontaktního místa. Vzhledem k tomu, že tato místa jsou vhodně rozmístěna v rámci celé České republiky není tento kontakt žádným problémem.

Děla jsem však i doporučení pro tento projekt. Na které jsou pouze doplujícími návrhy a jiné jsou naopak pro program zásadní.

Tyto doplující návrhy jsou zejména propagační kampaň programu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Ta by programu dle mého názoru velice prospěla, program je sice spotřebiteli využíván, ale myslím, že by se díky reklamě našlo více poškozených spotřebitelů, kteří hledají vhodný způsob jak spor vyřešit. Další doporučení je zaměřeno na osoby pracovníky na kontaktních místech. Jsou základem dobře fungujícího programu, přicházejí jako první do kontaktu s poškozeným, proto musejí být schopni podat kvalifikovanou radu a pomoci. Z tohoto důvodu bych doporučila podstupování pravidelných školení v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Následující dvě doporučení jsou pro program zásadní a to nejen z mého pohledu, ale i z pohledu dotazovaných respondentů, kteří se na projektu již se svým sporem zúčastnili. Nesouinnost protistrany a nedodržování slíbených dohod ukazuje projekt ve špatné světlé. Spotřebitelé, kteří se zúčastní sporu s tímto důsledky jsou od dalšího využití odrazeni a nebudou program ani dále doporučovat, čímž je projekt ztrátový.

Projekt by m l být dle mého názoru po svém dvouletém zku–ebním provozu doporu en k plnohodnotnému zprovozn ní ov–em s jistými úpravami v ádech. Souhlasím s principy, kterými je sjednání nápravy sporu mofné, ale nesouhlasím s nesou inností a nedodržováním dohod.

Pokud jiřl byl tento projekt z ízen za podpory Ministerstva pr myslu a obchodu R m l by mít i orgány, které zajistí jistou obranu a donucovací prost edky pro pln ní jiřl uzav ených dohod.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:

Knihy:

FOREJT, Alois. Řešení sporů v rozhodčím řízení. Praha: Prospektum 1995. 175 s. ISBN 80-7175-028-X

HOLÁ, Lenka. Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů. 1. vyd. Praha: Grada 2003. 190 s. ISBN 80-247-0467-6

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Oeconomica 2004. 136. s. ISBN 80-245-0690-4

HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: ASPI, 2004. 451 s. ISBN 80-7357-064-5.

SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. 1. vyd. Praha: C.H. Beck 2008. 134 s. ISBN 978-80-7400-037-9

SCHELLE, Karel.; SCHELLEOVÁ Ilona. Rozhodčí řízení: historie, současnost a perspektivy. Praha: Eurolex Bohemia 2002. 300 s. ISBN 80-86432-19-X

TOMANÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. Praha: Linde 2008. 222 s. ISBN 978-80-7201-695-2

Elektronické publikace a internetové zdroje:

<http://adr.komora.cz/Stranky/default.aspx>

<http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni/>

http://www.komora.cz/hk-cr-top-02-sede/podpora-podnikani-v-cr/pravo-finance-a-fair-play/ochrana-spotrebitele/pd_2/default.aspx

http://www.spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=111189&Itemid=335

SEZNAM POUŽÍTÝCH ZKRATEK:

apod. = a podobn

atd. = a tak dále

nap . = nap íklad

Prohlášení

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o autorském zákoně, zejména § 35 o užití díla v rámci občanských a náboženských obad, v rámci kolektivních představení a užití díla kolektivního a § 60 o kolektivní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užit (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezentativnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užit dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užití své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (ať do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 11.11.2011

jméno a příjmení studenta

Adresa trvalého pobytu studenta:

Jesenická 25, Rýmařov, 795 01

SEZNAM P ÍLOH:

P íloha . 1 = Vývojový diagram mimosoudního e-ení spot ebitelských spor

P íloha . 2 = Pravidla ízení

P íloha . 3 = Seznam kontaktních míst

P íloha . 4 = Media ní ád

P íloha . 5 = Seznam mediátor

P íloha . 6 = Zvlá-tní dodatek ádu pro rozhod í ízení pro spot ebitelské spory

P íloha . 7 = Seznam rozhodc

P íloha . 8 = Dotazník